

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara yang berkembang menuju ke era globalisasi perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar modal. Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak satupun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global.

Menurut Susanti (2015) tidak hanya perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan terus-menerus, khusus pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Dahulu fungsi rumah sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit saja, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi pusat kesehatan. Dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini juga telah mencakup pendidikan dan penelitian.

Disamping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, rumah sakit juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, rumah sakit harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik, sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi maupun bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2001: 64)

Untuk meningkatkan kualitas rumah sakit diperlukan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh manajer dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja manajerial sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk keberlangsungan usaha perusahaan. Manajer menghasilkan kinerja dengan mengarahkan orang lain yang berada di dalam wewenangnya. Untuk itu dalam pelaksanaannya, rumah sakit memerlukan suatu teknis akuntansi manajerial, salah satunya adalah kinerja manajerial.

Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator-indikator untuk mengukur kinerja manajerial antara lain: kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreatifitas, kerja sama tim, inisiatif dan fleksibilitas (Mulyadi, 2007: 336).

Menurut Simamora (2004: 350-351) manajemen kinerja (*performance management*) adalah alat pemanduan perilaku kerja para karyawan dengan tujuan organisasional. Tujuan manajemen kinerja adalah untuk memastikan bahwa tujuan karyawan, perilaku karyawan yang digunakan untuk meraih tujuan itu, dan informasi umpan balik tentang pelaksanaan semuanya terkait dengan strategi korporat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah *Total Quality Management*. Perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kualitas tinggi untuk dapat bertahan hidup dalam persaingan bisnis yang ketat. *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu alat yang digunakan oleh manajemen suatu perusahaan yang melibatkan seluruh personel dalam perusahaan dalam melakukan perbaikan secara terus menerus atas produk, pelayanan, lingkungan yang berhubungan dengan produk perusahaan, dan manajemen perusahaan melalui metode ilmiah yang inovatif (Tjiptono, 2003: 4).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah sistem pengukuran kinerja. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan guna mengetahui karakteristik, kualitas kinerja dan manajemen puncak akan memperoleh umpan balik dalam hal bertukar informasi yang akan menunjang perusahaan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja organisasi

Menurut Boone dan Kurtz (2002: 326) penilaian kinerja (*performance appraisal*), yaitu evaluasi atas kinerja karyawan dengan membandingkan

hasil aktual dengan yang diinginkan. Berdasarkan evaluasi ini, para manajer menentukan keputusan objektif mengenai kompensasi, promosi, kebutuhan pelatihan tambahan, mutasi, atau pemberhentian. Menurut Anthony dan Govindarajan (2005: 169) sistem ukuran kinerja hanyalah merupakan suatu mekanisme yang memperbaiki kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan berhasil.

Selain *Total Quality Management* dan sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial. Penerapan sistem penghargaan sangat mempengaruhi produktivitas pada perusahaan. Menurut Halim, dkk (2009: 223) penghargaan (kompensasi) merupakan imbalan jasa yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerja karena telah memberikan sumbangan tenaga, pikiran demi kemajuan dan kontinuitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Menurut Nasution (2005: 89) sistem penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan.

Menurut Simamora dalam penelitian Mertina (2009) sistem penghargaan atau sistem reward merupakan apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka pada perusahaan. Biasanya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama perusahaan atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan timbal balik yang

sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja karyawan, sehingga berpengaruh positif pada kinerja manajerial perusahaan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Kumentas (2013). Perbedaannya adalah obyek yang akan diteliti dalam penelitian kali ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo dengan tahun 2016 sebagai waktu pengamatan, sedangkan dalam penelitian Kumentas obyeknya adalah PT. Pos Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut, sehingga pada penelitian ini mengambil judul: *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL* (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *total quality manajemen* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?
3. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *total quality manajemen* terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?
2. Untuk menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?
3. Untuk menganalisis pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada RSUD Sukoharjo?

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teori dan praktik sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan *TQM*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada suatu perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.
2. Bagi rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit tentang pentingnya penerapan *TQM* dan sistem akuntansi manajemen dimana dalam penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan rumah sakit.

3. Bagi akademisi, hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai penulisan penelitian ini, maka dalam penulisannya dibagi menjadi lima bab. Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini meliputi:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori meliputi: akuntansi manajemen, *total quality manajemen (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kinerja manajemen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, sampel dan populasi, metode pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

##### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, pengujian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil analisis data.

## BAB V KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab terakhir dan penutup dari penelitian ini yang berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penilitan, dan saran-saran yang perlu dikemukakan untuk penelitian selanjutnya.